Feedback und Problemberichte

Zuletzt aktualisiert: 2026-10-26.

Saga nutzt Feedback und Fehlerberichte, um Fehler schneller zu verstehen und zu beheben. Da Saga persönliche Daten verarbeitet, muss klar sein, wann Kontext mitgesendet wird und wer diesen einsehen kann.

1. Arten von Meldungen

Saga kennt drei Arten von Meldungen:

- **Nutzerfeedback**: Ein Nutzer gibt an, dass eine Antwort, ein Bildschirm oder eine Aktion nicht korrekt war.
- **Fehlerbericht**: Ein Nutzer sendet bewusst einen Problembericht mit relevantem Kontext.
- **Technische Fehlermeldung**: Saga meldet einen technischen Fehler automatisch oder halbautomatisch, z. B. einen Serverfehler oder Absturz.

2. Chat-Feedback

Bei Chat-Feedback kann Saga relevante Chat-Kontextinformationen mitsenden, z. B.:

- die ausgewählte Nachricht;
- die letzten Nutzer- und Assistentennachrichten;
- Planer- oder Ausführungskontext;
- durchgeführte Aktionen;
- Fehlerdetails;
- Geräte- und Sprachkontext.

Dieser Kontext wird nur mitgesendet, wenn der Nutzer Feedback gibt oder einen Fehlerbericht erstellt, für den dieser Kontext erforderlich ist. Saga sendet nicht standardmäßig den vollständigen Chatverlauf oder die vollständige Nutzerdatenbank mit.

3. Technische Fehlermeldungen

Technische Fehler dürfen zur Stabilität, Sicherheit und Fehleranalyse protokolliert werden. Eine solche Meldung enthält vorzugsweise:

- Zeitpunkt;
- Request-ID;
- App-Version;
- Route oder Bildschirm;
- Fehlercode;
- Eingeschränkte technische Metadaten.

Technische Fehlermeldungen enthalten vorzugsweise keine vollständigen Chat-Inhalte, vollständigen Kontaktlisten, Kalenderinhalte, Notizen, Fotos oder Anhänge, es sei denn, der Nutzer wählt dies explizit für einen Fehlerbericht aus.

4. Zugriff

Der Zugriff auf Feedback und Fehlerberichte ist auf Personen beschränkt, die dies für Support, Fehleranalyse oder Sicherheit benötigen.

5. Aufbewahrungsfrist

Feedback und Fehlerberichte werden sechs Monate nach Einreichung bei der nächsten täglichen Bereinigung gelöscht. Diese Frist gilt auch für offene Berichte und wird nicht verlängert, wenn ein Bericht aktualisiert oder gelöst wird. Die Löschung umfasst die Beschreibung, die mitgesendeten Chat- und technischen Kontexte, Gerätedaten und interne Notizen zum Bericht.

Dies betrifft die Berichte im aktiven Meldesystem. Für eventuelle Backups und separate Sicherheitsprotokolle gelten die Aufbewahrungsfristen aus der Datenschutzerklärung.